	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

1. Introducción y alcance

ACLARACIÓN INICIAL: Debido a la ya conocida situación actual, respecto a las medidas de distanciamiento social y cuarentena, en el marco de la contención de la pandemia provocada por el COVID-19, es necesario aclarar que los servidores adscritos a la oficina de Control Interno no pudieron hacer verificaciones in situ de las situaciones a continuación consignadas y que todas ellas se incluyen en el presente informe, basados en el principio de buena fe de los funcionarios que proporcionaron la información requerida por esta Oficina.


La Transformación Digital (TD) en el Gobierno ha logrado reducir la brecha digital en Colombia y en las entidades públicas de forma más eficaz para brindar una mayor calidad de vida para las personas y mayor competitividad para las empresas en un contexto social, económico y cultural marcado por la Cuarta Revolución Industrial (4RI), en el que el internet y lo digital se ha convertido en un elemento disruptor para desarrollar una visión integrada de la innovación y además, para promover y fortalecer las tecnologías digitales.

Las políticas de digitalización tienen un papel clave que desempeñar y abordar estos problemas. Por ejemplo: *Going Digital in Colombia* examina las oportunidades y los desafíos que plantea la digitalización en Colombia. Analiza las políticas vigentes y hace recomendaciones para mejorarlas, basándose en el Marco de políticas integrado digital de la OCDE. La revisión se centra en componentes seleccionados del marco de acuerdo con las prioridades expresadas por Colombia.

Acorde con la Política de Gobierno Digital, la entidad tiene como reto de establecer prioridades más claras a corto, mediano y largo plazo, con un enfoque más fuerte en actividades de mayor escala y una mejor integración con las diferentes dependencias para aumentar la efectividad y cumplimiento de la política. Por ello, para lograr un enfoque de gobierno integral, la entidad debería:

- ✓ Alinear los objetivos del Fondo para las Tecnologías de Información y las Comunicaciones [FONTIC]), “para financiar planes, programas y proyectos que faciliten principalmente el acceso universal y el servicio universal” (Ley 1341 de 2009).
- ✓ Establecer que las entidades del orden nacional incluyan en su plan de acción el componente de transformación digital, siguiendo los estándares que para tal efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)¹. Así mismo, el CONPES 3975, que define la Política Nacional de Transformación Digital e Inteligencia Artificial.
- ✓ Conformar el equipo de transformación digital (TD).

¹ [Marco de la Transformación Digital para el Estado Colombiano - Versión 1; Julio 2020.](#)

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

- ✓ Definir la visión digital y la hoja de ruta de la transformación digital.
- ✓ Evaluar el estado actual y eliminar barreras que impidan o ralenticen la transformación digital.
- ✓ Preparar y evaluar las acciones relacionadas con el inicio y puesta en marcha de soluciones de transformación digital.

2. Objetivos

Desde sus inicios.

- ✓ *“la Estrategia Gobierno en Línea, centró sus esfuerzos en introducir las TIC en los procesos y procedimientos de las entidades del Estado, con el objetivo de mejorarlos, automatizarlos y volverlos más eficientes, para mejorar la gestión pública y la relación del Estado con los ciudadanos.”*

Bajo este enfoque, desde el Decreto 1151 de 2008.

- ✓ *“Contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.”*

Decreto 2573 de 2014 (cuyas disposiciones fueron posteriormente compiladas en el Decreto 1078 de 2015, “Decreto Único Reglamentario del sector TIC” y específicamente en el capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2).


- ✓ *“Garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.”*

Decreto 1008 de 2018 (cuyas disposiciones se compilan en el Decreto 1078 de 2015, “Decreto Único Reglamentario del sector TIC”, específicamente en el capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2).

- ✓ *“Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.”*

Gobierno Digital es la política pública liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MinTIC.

- ✓ *“Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.”*

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

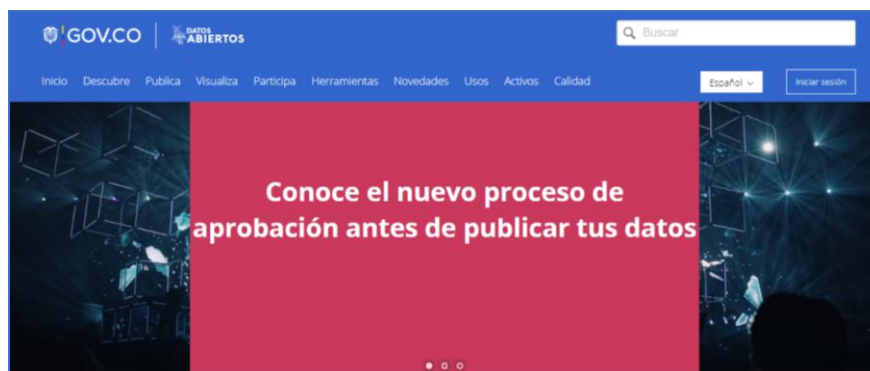
3. Desarrollo

3.1. DATOS ABIERTOS - RAEI²

Fomentar los datos abiertos en la entidad, significaría un alto punto a nivel del gobierno central en la implementación de los Principios de la Carta Internacional de Datos Abiertos (OCDE, 2017), que tienen como objetivo promover la accesibilidad, disponibilidad y reutilización de datos gubernamentales por parte del público y usuarios privados.

La entidad debería facilitar el intercambio de datos, así como el acceso y la gestión de sus propios datos por parte de los ciudadanos. También debería aprovechar la experiencia de las universidades y el sector privado. Si bien el objetivo de Datos Abiertos es que todos los datos gubernamentales se publiquen en un formato abierto, esto puede resultar inviable en algunos casos. Por lo tanto, la entidad podría elevar una consulta con los posibles usuarios finales, ciudadanos, empresas y otras instituciones públicas para priorizar qué datos deben ponerse a disposición del público.


La página web de **DATOS ABIERTOS**³ ha cambiado, [el proceso de aprobación antes de publicar tus datos](#), donde el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, conformó un equipo de datos abiertos para el proceso de aprobación de calidad a principios de completitud, desagregación e información. Los formatos para su publicación, renovados, resultan útiles y están disponibles para la consulta de la ciudadanía en general, de forma que sirvan para el desarrollo de análisis, investigaciones, etc.



Además, podremos acceder a todas las herramientas (*Lineamientos, Herramienta para diagnóstico de calidad; Open Refine: Software libre para asegurar calidad de datos; Librería Leila: análisis de datos; Herramienta de automatización de datos abiertos en el*

² **Los datos abiertos** son información pública dispuesta en formatos que permiten su uso y reutilización bajo licencia abierta y sin restricciones legales para su aprovechamiento. En Colombia, la Ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional.

³ <https://www.datos.gov.co/>

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

portal datos.gov.co; Errores frecuentes de calidad y datos maestros) e Insumos, que se encuentran disponibles para mejorar la calidad de los datos, que va más allá de la presentación y publicación de los mismos por parte de las entidades; también involucra acciones concretas para promover el uso de los datos publicados, realizar seguimiento e identificar el valor agregado que se esta generando con su utilización.


Respecto a este tema, el avance hasta ahora, lamentablemente, destaca por su insuficiencia. La OCI **no** pretende con esta afirmación, sugerir una falta de interés al respecto, puesto que se trata de una característica en proceso de mejora y supone un reto para las áreas que lideran el mismo, a la vez que requiere de la participación de la entidad en su totalidad. Se sugiere, sí, retomar las actividades orientadas a fomentar esta política una vez superadas las condiciones de empalme que son apenas normales en el cambio de administración, con miras a enfrentar este importante reto en el futuro cercano.

3.1.2 SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

La actividad de DATOS ABIERTOS, esta a cargo de la Vicedefensoría, con el apoyo Técnico del Grupo TIC y las diferentes dependencias (Direcciones, delegadas y oficinas) a nivel nacional, por ello, desde la Oficina de Control Interno se hace un llamado a todos los funcionarios de la entidad que tienen **Responsabilidad de la Información**, frente a su calidad, veracidad y oportunidad, todos los servidores públicos y/o contratistas que tengan asignado usuario par ingreso, actualización y gestión de la información, debemos velar por el autocontrol, que registren información de calidad en los sistemas de información Misional y Administrativo, para nuestro uso permanente, administración eficiente y que contribuya a la toma de decisiones a todos los interesados. Así son las cosas, aprovechamos la oportunidad para hacer el llamado al MEMORANDO 10-048 del 2 de octubre del 2020, enviado por el Defensor Del Pueblo, Carlos Camargo Assis, sobre *“Solicitud registro de información en el Sistema de Información Misional Vision WEB”*, ya que esta es la entrada principal para la captura de datos.

La OCI propone, para lograr que la entidad publique los datos que producen como resultados de trabajo de todos los funcionarios a nivel nacional, es necesario que esto se haga bajo estándares que garanticen la calidad y permitan la interoperabilidad de los datos. Lo anterior constituye un importante desafío, además de:

- ✓ Familiarizarse, proporcionar orientaciones, buenas prácticas y la implementación para desarrollo de estrategias de apertura de datos en la Defensoría del Pueblo, que cumplan con los principales estándares de calidad e interoperabilidad de datos abiertos de los países mejor calificados en índices internacionales como el [Open Data](#)

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

[Barometer](#)⁴, el [Global Open Data Index](#)⁵ y el [Our Data Index](#)⁶. Además de lo establecido en el mapa de ruta para la apertura de datos abiertos del Gobierno de Colombia, en las guías del dominio de información del Marco de Referencia del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), el modelo de calidad de datos ISO 25012⁷, la Carta Internacional de datos abiertos⁸ y el Marco de Interoperabilidad para el Gobierno Digital⁹.

✓ Analizar los **16 criterios fundamentales** para la apertura de datos de calidad por parte del Gobierno de Colombia, los cuales son:

- **Conformidad:** Cumplimiento de lineamientos y estándares vigentes.
- **Exactitud:** Datos diligenciados correctamente.
- **Completitud:** Campos completamente diligenciados.
- **Consistencia:** Datos coherentes y libres de contradicción.
- **Credibilidad:** Información veraz y confiable para los usuarios.
- **Trazabilidad:** Histórico del conjunto de datos disponibles: fechas de creación, publicación y actualizaciones.
- **Actualidad:** Vigencia y actualidad de los datos públicos.
- **Relevancia:** Los datos públicos deben ser utilidad para los usuarios.
- **Confidencialidad:** Los datos solo deben ser accedidos por personas autorizadas para proteger adecuadamente la información reservada y clasificada.
- **Precisión:** Nivel de desagregación en que están publicados los datos con respecto al nivel en que fueron generados.
- **Comprensibilidad:** Características que permiten al usuario leer e interpretar los datos.

⁴ Es un indicador que tiene como objetivo medir la prevalencia e impacto de las iniciativas de datos abiertos en el mundo. Es liderado por la World Wide Web Foundation, en un trabajo colaborativo de la red Open Data for Development (OD4D) y con el apoyo de la Red Omidyar.


⁵ El Global Open Data Index, más conocido como (GODI) es una evaluación independiente de la publicación de datos del gobierno abierto desde una perspectiva cívica. GODI permite que diferentes partes interesadas en datos abiertos sigan el progreso del gobierno en la publicación de datos abiertos. GODI también permite a los gobiernos obtener comentarios directos de los usuarios de datos. El Índice brinda a ambas partes una línea de base para la discusión y el análisis del ecosistema de datos abiertos en su país e internacionalmente.

⁶ La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) es una organización internacional que trabaja para construir mejores políticas [para una vida mejor](#). Nuestro objetivo es diseñar políticas que fomenten la prosperidad, la igualdad, las oportunidades y el bienestar para todos.

⁷ ISO / IEC 25012:2008 Ingeniería de software - Requisitos de calidad y evaluación de productos de software (SQuaRE) - Modelo de calidad de datos <https://www.iso.org/standard/35736.html>

⁸ Carta Internacional de Datos Abiertos: Datos abiertos son datos digitales que son puestos a disposición con las características técnicas y jurídicas necesarias para que puedan ser usados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona, en cualquier momento y en cualquier lugar. <https://opendatacharter.net/principles-es/>

⁹ Marco de interoperabilidad: Es “la capacidad de las organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio para interactuar hacia objetivos mutuamente beneficiosos, con el propósito de facilitar la entrega de servicios digitales a ciudadanos, empresas y a otras entidades, mediante el intercambio de datos entre sus sistemas TIC”. <https://www.mintic.gov.co/arquiturati/630/w3-propertyvalue-8117.html>


	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

- **Accesibilidad:** Herramienta tecnológica que garantice el acceso al usuario que lo requiera.
 - **Eficiencia:** Capacidad de la plataforma de realizar análisis y descargas de los datos con unos niveles de desempeño y tiempos esperados.
 - **Recuperabilidad:** Atributos que permiten mantener y preservar un nivel específico de operaciones y de calidad.
 - **Disponibilidad:** Garantiza que los usuarios autorizados tengan acceso a la información asociados en el lugar, momento y forma en que es requerido.
 - **Portabilidad:** Formatos sin restricciones para la reutilización de los datos.
- ✓ Tener en cuenta que los criterios enunciados están orientados a la estandarización del proceso de apertura de datos, la cual permite utilizar y reutilizar la información para que pueda ser **interoperable por diferentes entidades a nivel nacional e internacional**.
 - ✓ La entidad con la aplicación de estos contribuye a lograr mejores calificaciones en las evaluaciones nacionales e internacionales de calidad e interoperabilidad de datos, replicar las mejores prácticas de los países líderes en datos abiertos y contar con un modelo de calidad estándar como la ISO 25012, con el fin de generar gran valor y aprovechamiento por parte de los diferentes usuarios, así como una mejor gestión y gobernanza en los sistemas de información que los contienen, incluyendo la plataforma de datos abiertos de Colombia: www.datos.gov.co.

A la fecha de este seguimiento, los responsables de esta actividad nos informan que la única que entrego la información al Grupo de TIC fue la Delegada Prevención de Riesgos de Violaciones de DDHH y DIH - SAT, hacemos un llamado a las demás dependencias para el avance en esta actividad, ya que no se ha visto completamente reflejada en la implementación a nivel de las distantes áreas que la componen. Por ello, se requiere de un mayor compromiso en esta labor a fin de estar acorde a los lineamientos emanados de la Presidencia de la República. **Reiteramos que “ (...) desde el año 2018. La OCI informa que el estado de dicha actividad es preocupante, puesto que esta actividad alcanzó un cincuenta por ciento (50%) de avance; y para el año 2019, tampoco se cumplió con la actividad propuesta”.** (Informe de Gobierno Digital 2020 - Corte 31 de mayo de 2020)

4.1. APP PUBLICADA EN EL PORTAL INSTITUCIONAL Y EN LA TIENDA ANDROID

El Sistema de Registro Único de Peticiones - RUP - En Línea, es uno de los medios de comunicación de **TRANSFORMACIÓN** para la sistematización y control en el registro de peticiones que en todas las áreas de atención y trámite Misional que se realiza al interior de nuestra Institución. Esta APP operaría en todo el territorio nacional e internacional, dejando a disposición de los usuarios un mecanismo efectivo que permite una creciente

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

efectividad frente a la necesidad de brindar apoyo inmediato al peticionario y así facilitando la presencialidad de los mismos a diario que acuden por diferentes razones ante la Defensoría del Pueblo.


La Estrategia de Gobierno Digital, genera un nuevo enfoque, para la prestación del servicio integral y en donde las necesidades y problemáticas del contexto determinan el uso de la tecnología y la forma como esta puede aportar en la generación de valor público (*Desarrollo social, la gobernanza, la garantía de derechos, la satisfacción de necesidades y la prestación de servicios de calidad*). Para la OCI, no solo es hacer uso de las tecnologías, sino como las tecnologías ayudan a resolver problemas reales, logrando y dando cumplimiento la Defensoría del Pueblo a ***“Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”***.

4.1.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

La OCI propone recordar la importancia de la comunicación y el buen entendimiento entre los responsables de cada Grupo y cada proceso, puesto que son fundamentales en este cometido. La Oficina de Control Interno, hace un llamado para atender la invitación que nos hace MinTIC cuando escribe ***“La nueva política de Gobierno digital busca el apreciamiento de la tecnología no solo por parte del Estado, sino de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, de manera que estos adquieran competencias y capacidades específicas para la satisfacción de necesidades y la solución de problemáticas públicas”***.

Analizado este se evidenció, que a la fecha la **APP RUD FUD ONLINE NO** se encuentra en producción, además de que NO adjuntan la justificación oficial. ***“Con esta nueva estructura se espera, que las entidades públicas desarrollen Gobierno Digital, a través, de acciones más articuladas que impacten tanto la gestión interna de las entidades (back office), así como el servicio que prestan a ciudadanos, usuarios y grupos de interés (front office)”***.

En esta actividad también es responsable el Grupo de Comunicaciones, quienes nos informan que están a la espera de que se le comunique por parte del Grupo TIC, cuando este disponible la APP en la plataforma Android y así proceder a enlazar un botón en la página web de la entidad. (Informe de Gobierno Digital 2020 - Corte 31 de mayo de 2020)

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

Por otra parte, el 25 de septiembre y 12 de octubre, para esta oficina NO fue posible acceder al link, que el Grupo TIC relaciona como evidencias, imposibilitando a la OCI realizar la verificación, seguimiento y observaciones al respecto¹⁰.


La OCI recuerda nuevamente que la comunicación entre dependencias es un factor crucial entre las dependencias. Considerando la serie de indicadores poco óptimos que rodean este punto en particular, **proponemos** evaluar la posibilidad de constituir una mesa de trabajo entre el grupo TIC y el de Comunicaciones, con un funcionario de la OCI que sirva como articulación que pueda, con su respetuoso acompañamiento, coadyuvar a los funcionarios que los responsables de cada grupo tengan a bien designar, a crear una ruta de trabajo que establezca fechas concretas para visualizar el avance en esta actividad y lograr así su eventual consecución.

5.1 PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO Y COBRO DEL SERVICIO DE DEFENSORIA PÚBLICA EN EL SISTEMA NACIONAL DE DEFENSORIA PÚBLICA

La Dirección Nacional de Defensoría Pública, mediante **RESOLUCIÓN No. 1014** firmada por el Exdefensor Negret, ingreso en vigencia el 14 de agosto de 2020 donde se reglamenta lo siguiente: *“Por la cual se reglamenta el procedimiento para el pago y cobro del servicio de defensoría pública en el Sistema Nacional de Defensoría Pública, de conformidad con la Ley 941 de 2005 y la Resolución No 941 de 2018”* además contiene los siguientes Capítulos y Artículos:

- ✓ **Artículo 1. Objeto.** Reglamentar el procedimiento para el pago y cobro del servicio (...)
- ✓ **Capítulo I**
 - **Artículo 2. Procedimiento para pago.** (...) Donde se regirá por las 10 reglas estipuladas.
- ✓ **Capítulo II**
 - **Artículo 3. Gestión de cobro.** El cobro persuasivo, coactivo o mediante proceso ejecutivo de las obligaciones que surjan como consecuencia del no pago (...)
- ✓ **Capítulo III**
 - **DISPOSICIONES FINALES**
 - **Artículo 4. Destino del recaudo.** (...) Se consignarán por parte de la Subdirección Financiera de la Entidad, a favor del Tesoro Nacional.
 - **Artículo 5. Vigencia.**

¹⁰ Papeles de Trabajo - pantallazos de la consulta.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

5.1.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

A la fecha, esta actividad alcanzó el 100% de su cumplimiento y la Dirección Nacional de Defensoría Pública ahora prestará sus servicios de Representación Judicial para los ciudadanos que carezcan de posibilidades económicas, tal como dicta su misionalidad.

La OCI propone, la importancia de retomar la actividad de *“Suscribir convenios de interoperabilidad¹¹ con entidades¹² que ofrecen información sobre la capacidad económica del ciudadano para automatizar el trámite que determina la imposibilidad económica de los solicitantes y así proveer representación judicial para la defensa de sus derechos”* donde se venía trabajando, con diferentes entidades del estado desde el año 2017, convenio entre cuyos beneficios se cuentan:


- ✓ Transformar la prestación de trámites y servicios digitales entre las entidades, haciéndolos más eficiente.
- ✓ Suministrar servicios digitales y de información de calidad para disminuir el número de trámites, tiempo y labores administrativas de los Defensores Públicos y del ciudadano.
- ✓ Generador de valor agregado a la Defensoría del Pueblo y las demás entidades que suscriben el convenio, principalmente a nivel de tiempos de procesamientos de datos, e información y calidad de datos.

De esta actividad también es responsable el Grupo TIC, quienes sustentan los nuevos desarrollos, uso, apropiación e innovación de todas las tecnologías digitales y facilitan las interacciones entre los funcionarios, usuarios, entidades y maquinas conectadas; **la OCI propone** fortalecer la visión de unidad del Estado, al tener una mayor capacidad de comunicación, entrega y uso de servicios digitales de valor para *mejorar la calidad de vida de los ciudadanos*, los siguientes puntos:

- ✓ Además de compartir datos públicamente, Colombia cuenta con un programa para promover el intercambio de datos para mejorar los procesos dentro de la Administración, basado en el marco de interoperabilidad.
- ✓ La entidad debería apostarle ser pionera en mejorar la difusión de buenas prácticas entre las instituciones públicas también promoviera el uso de técnicas de datos

¹¹ El servicio de **INTEROPERABILIDAD** busca la consolidación de un ecosistema de información pública unificado, que permitirá la adecuada interacción entre los sistemas de información de las entidades del Estado a través de la provisión de una estructura tecnológica para enviar y recibir información relevante, que les facilite a los ciudadanos la gestión de trámites y servicios con el Estado

¹² Registraduría Nacional del Estado Civil, Ministerio de Protección Social - Minsalud, Ministerio de Educación Nacional de Colombia - Mineducación, DIAN - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, Ministerio de Transporte - Mintransporte y Policía Nacional de Colombia, Super Intendencia de Notariado y Registro, UGPP - Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales, Unidad Administrativa Nacional de Catastro, Instituto Geográfico Agustín Codazzi, entre otros; (Tercer Seguimiento - Gobierno Digital 2019 - Corte 31 de enero de 2020).

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

avanzadas para mejores políticas y servicios, de acuerdo con la estrategia Nacional de Big Data de Colombia.

- ✓ Desarrollar una plataforma de interoperabilidad para impulsar la eficiencia en el intercambio de datos entre las instituciones públicas.
- ✓ Participación y colaboración digital podrían mejorarse aún más estableciendo objetivos de planificación, monitoreo e implementación de las TIC dentro la entidad y así mismo de las políticas de gestión en línea que son parte fundamental del Gobierno Digital liderado por MINTIC.


Para realizar una mejor adopción y seguimiento a la implementación de este Marco, MINTIC - INTEROPERABILIDAD¹³, desarrolló un modelo de madurez que ayuda a la entidad a identificar su estado de avance en el cumplimiento de los lineamientos para cada uno de los dominios. Finalmente, los lineamientos son descritos a un nivel detallado a través de un conjunto de actividades y recomendaciones que facilitan su cumplimiento, conteniendo acciones a emprender y habilitadores transversales a utilizar para garantizar el intercambio efectivo de información.

6.1 (...) IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROYECTOS PRIORIZADOS EN EL PETIC

Un seguimiento y una evaluación más regulares de los proyectos de TIC, que en la actualidad son actividades estándar para la entidad y que podrían conducir a mejores resultados. La Oficina de Control Interno ha sido muy reiterativa en solicitar al Grupo TIC realizar un estudio exhaustivo, minucioso, detallado, con el apoyo de los 38 ingenieros Regionales, ingenieros de nivel central y líderes de cada proceso, para fortalecer los sistemas de información en la Defensoría del Pueblo, donde, además, el Ingeniero Giovanni de los Reyes, responsable del grupo tiene como propósito principal : ***“Coordinar y liderar proyectos para ejecutar y controlar los planes, programas, y acciones relacionados con el proceso de tecnología de la información, el desarrollo informático de la Entidad, la implementación de los sistemas de información, recursos tecnológicos y soporte técnico, para garantizar el fortalecimiento y cumplimiento de los objetivos institucionales.*”**

En este orden de ideas, relacionamos en los diferentes informes las observaciones, recomendaciones y conclusiones que hemos emitido y a la fecha NO hay una solución de fondo, a pesar de que el Grupo TIC es un proceso transversal e importante para todas las dependencias a nivel nacional. A continuación, citamos los párrafos donde solicitamos de manera reiterativa la construcción del PETIC:

¹³ Gobierno de Colombia - MINTIC - Marco de interoperabilidad para Gobierno Digital - Agosto de 2019
http://lenguaje.mintic.gov.co/sites/default/files/archivos/marco_de_interoperabilidad_para_gobierno_digital.pdf

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

Vigencia 2017

Primer Seguimiento con corte a 30 abril 2017¹⁴ *“Se recomienda se actualice y ajuste los documentos propios de tecnologías de la información entre ellos el Plan Estratégico de Tecnología de la Información PETI, siendo coherente con la nueva alineación del Plan Estratégico 2017 - 2020, y que cumpla con los requerimientos mínimo de GEL, divulgándolo, sensibilizándolo y aplicando lo allí definido.” (5. Recomendaciones, pagina 11, punto 6)*

Vigencia 2019

Primer Seguimiento con corte a 31 de mayo 2020¹⁵ *“El informe que se envió como PETIC no es, realmente, tal. Se trata más bien de un documento de diagnóstico respecto a las vulnerabilidades que presenta el Grupo de Sistemas respecto a la planeación de la seguridad de la información y los servicios tecnológicos de la entidad. Hay que decir que este diagnóstico es, por lo demás, preocupante; repetidamente se encuentran frases como “No es clara la calidad y cantidad de la información de la defensoría del pueblo...” (7.3 Dominio 3, pág. 15) o “Actualmente en la defensoría del pueblo no se encuentra definida y documentada la arquitectura de los sistemas de información...” (7.4 Dominio 4, pág. 16). Siendo este el tenor del diagnóstico queda claro que queda mucho por revisar al respecto.” (PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÍN (PETIC), pagina 7 - 10)*

“ De acuerdo al documento PETI enviado por el Grupo de Sistemas, donde se establece un detallado diagnóstico respecto a las políticas de Protección y seguridad de la Información, existen serias falencias que requieren la atención inmediata del responsable de Grupo y los funcionarios que se designen para ello.” (4. Conclusiones, Hoja 14)


Segundo Seguimiento con corte a 30 de septiembre 2019¹⁶ *“ (...) En el seguimiento anterior, se evidenció que el informe no lo era realmente, sino que se trataba de un documento de diagnóstico (alarmante, por demás) sobre vulnerabilidades del Grupo de Sistemas relativas a la seguridad de la información.*

*A la fecha, **NO hay avance alguno al respecto. No sólo no se ha modificado en lo más mínimo el informe, sino que no hubo actualización alguna en la matriz.***

¹⁴ Informe de Evaluación y Seguimiento y Matriz Plan Acción de Gobierno en línea - PAGEL vigencia 2017 - Primer seguimiento corte 30 de abril de 2017 file:///C:/Users/Ciser%20Codina/Downloads/1-InfEvaluaci%C3%B3nSeguimiento%20PAGEL_corte%2030Abr2017Publicar.pdf

¹⁵ Informe de Evaluación y Seguimiento y Matriz Plan Acción de Gobierno Digital vigencia 2019 - Primer seguimiento corte 31 de mayo de 2020 https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/Primer_Informe_GOBIERNO_DIGITAL_Vigencia_2019_Corte_31_mayo_2019.pdf

¹⁶ Informe de Evaluación y Seguimiento de Acción de Gobierno Digital vigencia 2019 - Segundo seguimiento corte 30 de septiembre de 2020 https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/Primer_Informe_GOBIERNO_DIGITAL_Vigencia_2019_Corte_30_sep_2019.pdf

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

*También cabe anotar, que las evidencias de gestión en el **Sistema STRATEGOS son, cuando menos, poco concluyentes.** No hay evidencias del uso correcto del aplicativo en términos de planeación, ejecución y seguimiento de los objetivos estratégicos del grupo. ” (7.1. (...) IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROYECTOS PRIORIZADOS EN EL PETIC, pagina 11 y 12)*

Se siguen encontrando falencias en el seguimiento realizado por el Grupo de Sistemas, a los procesos en los cuales tiene injerencia directa. Particularmente en el PETIC, se encuentran pocos avances concretos en materia de TIC’s y seguridad de la información. ” (4. Conclusiones, página 16, ítem 2)

Vigencia 2020


Tercer Seguimiento con corte a 31 de enero 2020¹⁷ *“La OCI en los diferentes informes ha informado de la importancia en documentar, definir, formalizar y socializar por los diferentes medios de comunicación (Correo Electrónico, Strategos, Paloma Mensajera, Mapa de Procesos) los proyectos para conformar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones - **PETIC que debió ser para el periodo (2017 - 2020) donde el Líder Ingeniero Giovanni De los Reyes, Profesional Especializado Grado 20, tiene como propósito principal:** “Coordinar y liderar proyectos para ejecutar y controlar los planes, programas, y acciones relacionados con el proceso de tecnología de la información, el desarrollo informático de la Entidad, la implementación de los sistemas de información, recursos tecnológicos y soporte técnico, para garantizar el fortalecimiento y cumplimiento de los objetivos institucionales.”(6.1.(...) IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROYECTOS PRIORIZADOS EN EL PETIC, página 9)*

*“**El proceso del PETIC en el área de Sistemas** (salvo actividades puntuales como la migración a IPV6), presenta serias falencias y no hay evidencia de muchos de los procesos necesarios para adelantar esta labor. Importante reevaluar. ” (4. Conclusiones, página 14)*

6.1.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

La OCI en los diferentes informes ha informado de la importancia en documentar, definir, formalizar y socializar por los diferentes medios de comunicación (Correo Electrónico, Strategos, Paloma Mensajera, Mapa de Procesos) los proyectos para conformar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones - PETIC que debió ser para el periodo (2017 - 2020) con la responsabilidad del Ingeniero de los Reyes, que a la fecha hizo

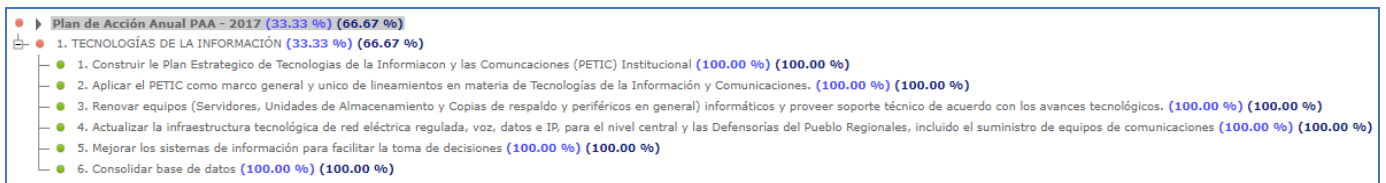
¹⁷Informe de Evaluación y Seguimiento de Gobierno Digital vigencia 2019 - Tercer seguimiento corte 31 de enero de 2020 https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/01/Informe_GOBIERNO_DIGITAL_Vigencia_2019_Corte_31_enero_2020.pdf

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

caso omiso a las observaciones que esta oficina realiza. **La OCI propone**, para la nueva administración los siguientes puntos:

- ✓ Necesita desarrollar una Estrategia Digital Nacional que establezca una visión de corto, mediano y largo plazo con proyectos de alto nivel.
- ✓ Conformar el Comité de Gobierno de TI por un numero reducido de miembros permanentes, pero involucrar sistémicamente a todas las demás dependencias. Este escenario facilitaría el funcionamiento del comité al tiempo que promoviera un enfoque de gobierno en su conjunto, como principal organismo responsable de los programas de apoyo al acceso y uso de las tecnologías digitales, que son una condición previa para cualquier proyecto futuro relacionado con la transformación digital.
- ✓ Oportunamente reorganizado el comité, él podría ejecutar y monitorear la implementación de la Estrategia Digital Nacional, además, fijaría las metas, definiría los instrumentos de los proyectos a desarrollar.

Para el año 2017, se tenía las metas mejor definidas para el Grupo de sistemas, además se evidencia que el Plan de Acción podría esta acorde a la verdadera misionalidad que desarrolla el grupo.



Plan de Acción Anual PAA - 2017 (33.33 %) (66.67 %)	
1. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (33.33 %) (66.67 %)	
1.	Construir el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC) Institucional (100.00 %) (100.00 %)
2.	Aplicar el PETIC como marco general y unico de lineamientos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. (100.00 %) (100.00 %)
3.	Renovar equipos (Servidores, Unidades de Almacenamiento y Copias de respaldo y periféricos en general) informáticos y proveer soporte técnico de acuerdo con los avances tecnológicos. (100.00 %) (100.00 %)
4.	Actualizar la infraestructura tecnológica de red eléctrica regulada, voz, datos e IP, para el nivel central y las Defensorías del Pueblo Regionales, incluido el suministro de equipos de comunicaciones (100.00 %) (100.00 %)
5.	Mejorar los sistemas de información para facilitar la toma de decisiones (100.00 %) (100.00 %)
6.	Consolidar base de datos (100.00 %) (100.00 %)


Imagen 1: Plan de Acción - 2017 - Sistema de Información STRATEGOS
Grupo de Sistemas 13/10/2020.

Se evidencia que el Plan de Acción del año 2018 NO se encuentra en el Sistema STRATEGOS, imposibilitando la consulta y observar al detalle la trazabilidad de la ejecución del PETIC.

Nombre ▲	Revisión	Activo	Fecha Inicio	Fecha Final
Contribución Plan Operativo Estratégico - POE 2013	[Original]	No	2013	2013
Contribución Plan Operativo Estratégico - POE 2014	[Original]	No	2014	2014
Plan de Acción - 2019	[Original]	Si	2019	2019
Plan de Acción - 2020	[Original]	Si	2020	2020

Imagen 2: Gestionar Planes Estratégicos - 2019 y 2020 - Sistema de Información STRATEGOS
Grupo de Sistemas 13/10/2020.

También cabe anotar, que las evidencias de gestión en el Sistema STRATEGOS NO se ven reflejadas en el PETIC, aunque parte del diagnóstico, análisis, definición y planeación de

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

los proyectos de tecnología que ejecutará el Grupo de Sistemas durante cada año; estos deben apoyar el cumplimiento de los procesos y objetivos propuestos por la Entidad, además de las funciones asignadas por dicho Grupo.

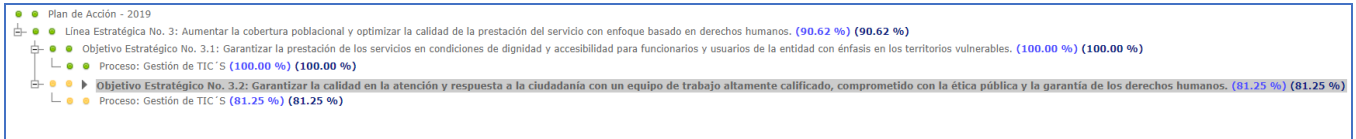



Imagen 3: Plan de Acción - 2019 - Sistema de Información STRATEGOS Grupo de Sistemas 13/10/2020.

El presente documento PETIC cuenta con una vigencia de 4 años comprendido entre los años 2017 - 2020 enmarcada en el periodo de gobierno, y se encuentra desactualizado con el lineamiento con el plan estratégico institucional.

Meta Plan						
Organización : 4.4. Sistemas						
Año : 2020						
Plan : Plan de Acción - 2020						
Linea Estratégica : Línea Estratégica No. 3: Aumentar la cobertura poblacional y optimizar la calidad de la prestación del servicio con enfoque basado en derechos humanos. (79.98 %) (57.14 %)						
Objetivo Estratégico : Objetivo Estratégico No. 3.1: Garantizar la prestación de los servicios en condiciones de dignidad y accesibilidad para funcionarios y usuarios de la entidad con énfasis en los territorios vulnerables. (78.12 %) (61.09 %)						
Proceso : Proceso: Gestión de TIC'S (78.12 %) (61.09 %)						
Alerta	Indicador	Unidad	Ejecutado	Ultima Medicion	Meta Plan	% Estado Plan
●	Avance - 01. Gestion de Incidentes TIC	%	54.17	9/2020	100.00	54.17
●	Avance - 02. Monitoreo de servicios TIC	%	47.50	9/2020	100.00	47.50
●	Avance - 03. Implementacion IPV6 - Datacenter y Regionales	%	49.50	9/2020	75.25	65.78
●	Avance - 04. Desarrollo de piloto de alta disponibilidad	%	88.00	9/2020	100.00	88.00
●	Avance - 05. Desarrollo Sistema Administrativo de tramites internos	%	50.00	9/2020	100.00	50.00
Objetivo Estratégico : Objetivo Estratégico No. 3.2: Garantizar la calidad en la atención y respuesta a la ciudadanía con un equipo de trabajo altamente calificado, comprometido con la ética pública y la garantía de los derechos humanos. (81.85 %) (53.20 %)						
Proceso : Proceso: Gestión de TIC'S (81.85 %) (53.20 %)						
Alerta	Indicador	Unidad	Ejecutado	Ultima Medicion	Meta Plan	% Estado Plan
●	Avance - 06. Implementación SGSI	%	53.20	11/2020	100.00	53.20

Imagen 4: Plan de Acción - 2020 - Sistema de Información STRATEGOS Grupo de Sistemas 13/10/2020.

Es importante precisar que este plan se debe ACTUALIZAR, de acuerdo con los lineamientos y directrices establecidas por el Señor Defensor para las próximas vigencias, actualizando el

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

portafolio de proyectos y manteniendo la continuidad de los servicios y algunos proyectos, según su importancia y criticidad¹⁸.



Imagen 5: PETIC 2017 - 2020 - Mapa de Procesos Gestión de TIC 13/10/2020.


7.1. PORTAFOLIO DE SERVICIOS ACTUALIZADO Y PUBLICADO EN LA INTRANET

El catálogo de servicios no es visible en los documentos de apoyo. No se han presentado justificaciones en esta omisión y consideramos, que dicho documento debería ser accesible a los funcionarios.

Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	
Caracterización	GTI-C
Procedimientos	Otros Documentos y Formularios
GTI-P01 Planeación de TIC	
GTI-P02 Gestión de solicitudes e incidentes de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC	
GTI-P03 Monitoreo y evaluación de los servicios y productos TIC	GTI-P03-F01 Identificación de servicios y parámetros GTI-P03-F02 Evaluación y Seguimiento
GTI-P04 Desarrollo o actualización de aplicaciones	GTI-P04-F01 Historia de Usuario GTI-P04-F02 Diseño y desarrollo o actualización de aplicaciones GTI-P04-F03 Pruebas de desarrollo o actualización de aplicaciones
GTI-I01 Instructivo pautas para desarrollo de videoconferencias	
Documentos de Apoyo	
<ul style="list-style-type: none"> • PLAN ESTRATEGICO TIC - PETIC • POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN • USO DE LAS TIC COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO EN CASA 	

Imagen 6: Mapa de Procesos Gestión de TIC 14/10/2020.
Fuente: INTRANET - La Paloma Mensajera.

¹⁸ PLAN ESTRATEGICO TIC - Grupo de Sistemas / Secretaria General - diciembre 2018.
<https://defensoriadelpueblo.sharepoint.com/SGC/PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS/Gestion%20de%20TIC/5.Petic.pdf>

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

7.1.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

De nuevo, NO se pudo ingresar al link¹⁹ que envió el Grupo de Sistemas, para revisar si se realizaron las modificaciones por parte del Grupo encargado. No hay evidencia alguna en el avance del tema y no se aportó, evidencia alguna o se comunicó a esta Oficina el motivo de esta inacción al respecto. (Tercer Seguimiento - GOBIERNO DIGITAL 2019 - Corte 31 de enero de 2020, página 12)


8.1. GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS - ORFEO

Para la vigencia 2018, se tiene planeado implementar el Sistema en 21 dependencias de la Entidad.

CODIGO	DEPENDENCIA	IMPLEMENTADO
5002	GRUPO SISTEMAS	2018
5005	GRUPO GESTION DOCUMENTAL	2018
6022	DEFENSORIA REGIONAL META	2018
6033	DEFENSORIA REGIONAL URABA	2018
6007	DEFENSORIA REGIONAL DE BOYACA	2018
6013	DEFENSORIA REGIONAL DE CHOCO	2018
6004	DEFENSORIA REGIONAL DE ATLANTICO	2018
6017	DEFENSORIA REGIONAL GUAJIRA	2018
6006	DEFENSORIA REGIONAL DE BOLIVAR	2018
6020	DEFENSORIA REGIONAL MAGDALENA	2018
6009	DEFENSORIA REGIONAL DE CAQUETA	2018
6028	DEFENSORIA REGIONAL RISARALDA	2018
6023	DEFENSORIA REGIONAL NARIÑO	2018
6010	DEFENSORIA REGIONAL DE CASANARE	2018
6027	DEFENSORIA REGIONAL QUINDIO	2018
6011	DEFENSORIA REGIONAL DE CAUCA	2018
6035	DEFENSORIA REGIONAL VAUPES	2018
6031	DEFENSORIA REGIONAL SUCRE	2018
6029	DEFENSORIA REGIONAL SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA	2018
6032	DEFENSORIA REGIONAL TOLIMA	2018
6021	DEFENSORIA REGIONAL MAGDALENA MEDIO	2018

Imagen 7: Información Implementación Sistema de Gestión Documental - ORFEO - Año 2018.


¹⁹ Papeles de trabajo - pantallazos de la consulta.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

En la vigencia 2019 se implementó el Sistema en 56 dependencias de la Entidad.

CODIGO	DEPENDENCIA	IMPLEMENTADO
4020	DELEGADA PARA LA ORIENTACION Y ASESORIA DE VICTIMAS DEL	2019
4030	DELEGADA PARA LA POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	2019
4040	DELEGADA PARA LA PREVENCION DE RIESGOS DE VIOLACION DE	2019
4050	DELEGADA PARA LA SALUD, LA SEGURIDAD SOCIAL Y LA	2019
4060	DELEGADA PARA LOS ASUNTOS AGRARIOS Y TIERRAS	2019
4080	DELEGADA PARA LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE	2019
4090	DELEGADA PARA LOS DERECHOS DE LA POBLACION DESPLAZADA	2019
40100	DELEGADA PARA LOS DERECHOS DE LAS MUJERES Y ASUNTOS DE	2019
40110	DELEGADA PARA LOS DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y	2019
40120	DELEGADA PARA LOS INDIGENAS Y LAS MINORIAS ETNICAS	2019
50	SECRETARIA GENERAL	2019
5001	GRUPO CONTRATACION	2019
5004	GRUPO DE SERVICIO, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION DEL	2019
5020	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	2019
502002	GRUPO BIENES	2019
502003	GRUPO DE SERVICIOS	2019
5030	SUBDIRECCION FINANCIERA	2019
503001	GRUPO CONTABILIDAD	2019
503002	GRUPO PRESUPUESTO	2019
503003	GRUPO TESORERÍA	2019
6034	DEFENSORIA REGIONAL VALLE DEL CAUCA	2019
6008	DEFENSORIA REGIONAL DE CALDAS	2019
6002	DEFENSORIA REGIONAL DE ANTIOQUIA	2019
6026	DEFENSORIA REGIONAL PUTUMAYO	2019
6025	DEFENSORIA REGIONAL OCAÑA	2019
6014	DEFENSORIA REGIONAL DE CORDOBA	2019
6037	DEFENSORIA REGIONAL DE PACIFICO	2019
6024	DEFENSORIA REGIONAL NORTE DE SANTANDER	2019
6003	DEFENSORIA REGIONAL DE ARAUCA	2019
6036	DEFENSORIA REGIONAL VICHADA	2019
6012	DEFENSORIA REGIONAL DE CESAR	2019
6038	DEFENSORIA REGIONAL DE TUMACO	2019
6030	DEFENSORIA REGIONAL SANTANDER	2019
6019	DEFENSORIA REGIONAL HUILA	2019
6018	DEFENSORIA REGIONAL GUAVIARE	2019
6001	DEFENSORIA REGIONAL DE AMAZONAS	2019

Imagen 8: Información Implementación Sistema de Gestión Documental - ORFEO - Año 2019.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

CODIGO	DEPENDENCIA	IMPLEMENTADO
1010	OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	2019
101001	COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR	2019
101002	COOPERACION INTERNACIONAL	2019
1020	OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	2019
102001	COMUNICACIONES INTERNAS	2019
102002	COMUNICACIONES EXTERNAS	2019
1030	OFICINA DE CONTROL INTERNO	2019
1050	OFICINA JURÍDICA	2019
	GRUPO DE DEFENSA Y REPRESENTACION JUDICIAL	2019
1060	OFICINA DE PLANEACION	2019
3010	DIRECCION NACIONAL DE PROMOCION Y DIVULGACION DE LOS	2019
3020	DIRECCION NACIONAL DE ATENCION Y TRAMITE DE QUEJAS	2019
3030	DIRECCION NACIONAL DE RECURSOS Y ACCIONES JUDICIALES -	2019
3040	DIRECCION NACIONAL DE DEFENSORIA PUBLICA	2019
304001	GRUPO REGISTRO Y SELECCIÓN DE OPERADORES	2019
304002	GRUPO CAPACITACION E INVESTIGACION	2019
304003	GRUPO CONTROL, VIGILANCIA Y GESTIÓN DE ESTADÍSTICA	2019
304004	GRUPO REPRESENTACION JUDICIAL A VICTIMAS	2019
304005	GRUPO INVESTIGACION DEFENSORIAL	2019
4010	DELEGADA PARA LA INFANCIA, LA JUVENTUD Y EL ADULTO MAYOR	2019

Imagen 9: Información Implementación Sistema de Gestión Documental - ORFEO - Año 2019.

Al inicio de 2020 se activaron la Regional Bogotá y Cundinamarca y la Delegada de Asuntos Constitucionales. Para esta vigencia se implemento en 11 dependencias.


CODIGO	DEPENDENCIA	IMPLEMENTADO
10	DESPACHO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO (SECRETARIA PRIVADA)	Enero 2020
1040	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Enero 2020
20	DESPACHO VICEDENFENSOR DEL PUEBLO	Enero 2020
2010	CAPACITACION EN DERECHOS HUMANOS	Enero 2020
2020	ESQUEMAS DE ACTUACION HUMANITARIA	Enero 2020
4070	DELEGADA PARA LOS ASUNTOS CONSTITUCIONALES Y LEGALES	Enero 2020
5010	SUBDIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	Febrero 2020
6016	DEFENSORIA REGIONAL GUAINIA	Febrero 2020
6015	DEFENSORIA REGIONAL CUNDINAMARCA	Febrero 2020
6005	DEFENSORIA REGIONAL DE BOGOTA	Febrero 2020
600501	CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Febrero 2020

Imagen 10: Información Implementación Sistema de Gestión Documental - ORFEO - Año 2019.

Fuente: Respuesta correo electrónico enviado por la OCI a la Dra. Magda Cardozo, responsable del Grupo de Gestión Documental - 10/09/2020. Orfeo radicado 20200050050235283.

8.1.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

A la fecha, esta actividad alcanzo el 100% de su cumplimiento, si bien los grupos responsables (Grupo de Sistemas y Grupo de Gestión Documental) sobrepasaron la fecha límite para la implementación, pactada para el 31 de diciembre de 2019. Superada esta

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

fecha, se colige que la planeación al respecto fue insuficiente para dar cumplimiento a este lineamiento, pese a los esfuerzos realizados.

Esta oficina propone los siguientes puntos:


- ✓ A la fecha 88 dependencias tiene implementado el Sistema de Gestión Documental ORFEO (información suministrada por la responsable de grupo)

TOTAL DEPENDENCIAS	88
ORFEO REGIONALES IMPLEMENTADO 2018	19
ORFEO DEPENDENCIAS IMPLEMENTADO 2018	2
ORFEO REGIONALES IMPLEMENTADO 2019	16
ORFEO DEPENDENCIAS IMPLEMENTADO 2019	40
ORFEO REGIONALES IMPLEMENTADO 2020	4
ORFEO DEPENDENCIA IMPLEMENTADO 2020	7

Imagen 11: Información Implementación Sistema de Gestión Documental - ORFEO - Años 2018 - 2020.

- ✓ Capacitaciones, constantes para los nuevos funcionarios, además del seguimiento y control a los antiguos funcionarios sobre la responsabilidad en el este sistema de información.
- ✓ Recordamos la obligatoriedad de la política de Cero Papel, emanada de la Presidencia de la Republica, donde es primordial socializarla a través de los diferentes canales de comunicación (Correo electrónico, Intranet, ORFEO).
- ✓ Seguir trabajando de la mano con el grupo de sistemas, para prestar oportunamente el mantenimiento, soporte y nuevos desarrollos de acuerdo a las necesidades de la entidad y políticas emitidas por el Archivo General de la Nación²⁰.
- ✓ Con la implementación a nivel nacional la Entidad se verá beneficiada en los costos de compra de papelería, ganchos de cosedora, carpetas, transferencias documentales, lápiz, borradores, impresiones, archivos de gestión, jornada de fumigación o limpieza de los archivadores para preservar los documentos, compra de extintores.
- ✓ La seguridad en el sistema ORFEO, exige un enfoque integral que incluye educación, políticas y tecnología, para esto, es recomendable tomar las siguientes medidas:
 - Seguimiento y gestión permanente, para garantizar el cumplimiento y rastrear el acceso no autorizado.
 - Solicitar al grupo de sistemas, evaluar constantemente la seguridad de los dispositivos, continuamente desarrollando y mejorando sus productos y servicios de seguridad.

²⁰ Página Web Archivo General de la Nación <https://www.archivogeneral.gov.co/> es la entidad encargada de formular y liderar la Política de Archivos y de Gestión Documental en el territorio nacional, referente de la gestión pública para salvaguardar y difundir el patrimonio documental como herramienta para la transferencia y el acceso a la información pública.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

- Acceso seguro a la red, al igual que otros dispositivos conectados en red, necesitan controles que limiten el acceso, gestionen el uso de protocolos y eviten posibles virus y malware.

Por último, el AGN dispuso diferentes canales digitales, donde podemos remitir nuestras peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública.



Imagen 12: USO DE CANALES DIGITALES - COVID-19 - AGN


Vale la pena recordar que la operabilidad de este tipo de herramientas digitales son vitales en el correcto funcionamiento administrativo de la entidad, habida cuenta de las circunstancias de aislamiento y la nueva normalidad que impone la pandemia.

9.1. CONFIGURACIÓN DE REDES Y DISPOSITIVOS IPV6 EN REGIONALES

La primera etapa de la transición de protocolos, en el marco de la política de Gobierno Digital del protocolo IPV4 a IPV6 que durante un tiempo coexistirán mediante “mecanismos de transición y coexistencia” (MINTIC,2020) ha sido una tarea a cargo del grupo TIC de la entidad, resultando en el inicio de la adopción del nuevo protocolo en la Defensoría.

Más allá de los aspectos técnicos de este cambio, se trata de un cambio de obligatorio cumplimiento, con una fecha límite del 31 de diciembre del presente año, so pena de incurrir en las sanciones previstas en la norma.

Por otra parte, revisada la guía de Transición de IPV4 a IPV6 para Colombia, con última actualización del 17 de junio de 2015 por parte de MinTIC, notamos que existe una marcada diferencia entre las fases recomendadas por el ministerio y las implementadas en la Entidad. Si bien no constituye una directriz, sino un marco de sugerencias, vale la pena traer a colación la Gráfica 1 de la guía, que pretende ilustrar las fases para la adopción del protocolo.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016




Fuente: “Guía de Transición de IPv4 a IPv6 para Colombia” MinTIC

La OCI se permite sugerir que, una vez finalice su cronograma para cumplir la meta propuesta, se fortalezca la fase de sensibilización y divulgación de la información, de forma que sean puestas en práctica las recomendaciones del ministerio.

9.1.2. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ

En un anterior seguimiento, se sugirió dar cumplimiento estricto a lo dispuesto en la Resolución 2710 de fecha 3 de octubre de 2017 del Ministerio de las TIC:

“...Por la cual se establecen lineamiento para la adopción del protocolo IPv6 (...) Artículo 3. Plazo de adopción. Las Entidades Estatales de carácter Nacional que trata el artículo segundo de la presente resolución, deberán culminar el proceso de transición a protocolo IPv6 en convivencia con el protocolo IPv4 a más tardar el 31 de diciembre de 2019. Por su parte, las entidades territoriales deberán finalizar dicho proceso a más tardar el 31 de diciembre del año 2020, acorde al plan diagnóstico formulado por cada entidad, Artículo 5. Contratación. A partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, todos los procesos de selección que inicien las entidades públicas deberán, desde los mismos pliegos de condiciones o lo que haga sus veces, exigir soporte IPV6 nativo en coexistencia con IPv4, en la contratación de bienes y servicios relacionados con las TIC. Lo anterior aplica también a todos los procesos de selección o acuerdos marco de precios de Colombia Eficiente relacionados con la adquisición de equipos, redes, software, hardware, aplicaciones comunicaciones, servicios de almacenamiento, servidores de correo electrónico (...), Artículo 6. Sanciones. El incumplimiento de las disposiciones de la presente resolución dará lugar a la aplicación de las sanciones respectivas de conformidad con lo establecido en las normas vigentes. En las materias


	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

relacionadas con la Ley 1341 de 2009, lo previsto en este artículo será de competencia de la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de tecnologías de la Información y las Comunicaciones.” (Negritas y cursivas agregadas)

Para el mes de mayo de 2020, se tenía un porcentaje de cumplimiento del 30%; no obstante, en la última matriz, se presenta un notable avance en la ejecución, puesto que el grupo TIC informa (sic):

“El Grupo TIC, en cabeza del Secretario General, realizó la solicitud de asignación de un bloque de direcciones IPv6 para uso exclusivo de la Entidad. En desarrollo de este trámite, el pasado 17 de agosto de 2020 se suscribió un Acuerdo de Servicios de Registro entre la Defensoría del Pueblo y la organización para el Registro de Direcciones de Internet para América Latina y el Caribe LACNIC, con el cual se asigna el bloque de direcciones IPv6 2801:13:2800::, con prefijo igual a 48. Una vez realizada esta asignación por parte de LACNIC, el Grupo TIC procedió con la asignación específica de sub-bloques IPv6 para cada uno de los recursos y elementos de red a nivel nacional, incluyendo el nivel central, las sedes regionales y los dispositivos asociados a los servicios Web y sistemas de información alojados en los dos centros de datos institucionales. Así mismo, se realizaron las configuraciones internas de enrutamiento y acceso sobre los diferentes dispositivos de comunicaciones. Dado que la configuración de acceso a Internet y canales de datos sobre IPv6 se debe realizar de manera conjunta con el operador de comunicaciones, el Grupo TIC proyecta finalizar las configuraciones pertinentes en los centros de datos y el nivel central a 31 de octubre de 2020, y sobre los canales MPLS de interconexión con las sedes regionales a 31 de diciembre de 2020.”²¹


²¹ LACNIC, es una organización sin ánimo de lucro, con sede en Montevideo, que constituye el registro de Internet de las áreas de Latinoamérica y Caribe, por lo que administra, conserva y registra el espacio de direcciones IP y otros recursos que suponen un beneficio para la “Comunidad Internet” en la región. Fuente: Acuerdo de servicios de Registro de la Defensoría del Pueblo con LACNIC, 2020.

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

4. Conclusiones

- ✓ La comunicación entre las distintas dependencias de la entidad es un punto crucial en la consecución de objetivos. Se debe propender siempre por el continuo mejoramiento de la misma.
- ✓ Se evidencian serias falencias en puntos reiterativamente mencionados en otros informes. La OCI hace un llamado a una respuesta más efectiva a los requerimientos de sus funcionarios. Recordamos que parte de nuestra función es el acompañamiento en la mejora de los procesos internos de la entidad y es con este ánimo con el que se solicitan documentos como el PETIC o información sobre avances en actividades pactadas. Su colaboración en la oportuna entrega de la información nos ayuda a una retroalimentación más acertada y con un conocimiento más profundo de los procesos internos de cada grupo. Recordemos que la verificación *in situ* está descartada por el momento y es ahora cuando más se requiere de la precisión y diligencia en esta información.
- ✓ Algunas de las actividades en seguimiento, tales como el procedimiento de pago de Defensoría Pública o la adopción del protocolo IPV6 presentan significativas mejoras que reflejan el esfuerzo de los equipos de trabajo y su atención a las retroalimentaciones anteriores. En búsqueda de la excelencia, siempre debemos propender, como funcionarios públicos por procesos y procedimientos más eficaces que racionalicen los recursos de la entidad y apunten siempre hacia su misionalidad.

ACTIVIDAD	PRODUCTO/ META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	Avance
Suscribir convenios de interoperabilidad con entidades que ofrecen información sobre la capacidad económica del ciudadano para automatizar el trámite que determina la imposibilidad económica de los solicitantes y así proveer representación judicial para la defensa de sus derechos.	Convenios suscritos	Dirección Nacional Defensoría Pública	30/08/2020	100%
Actualizar el catálogo de servicios de TI	Portafolio de Servicios actualizado y publicado en la Intranet	Grupo de Sistemas	31/07/2020	100%
Implementar el sistema de gestión documental ORFEO a nivel nacional	Sistema de gestión documental Implementado en todas las regionales y dependencias	Oficina de Sistemas Grupo de Gestión Documental	28/02/2020	100%
Identificación y evaluación de riesgos de tecnología	Matriz de riesgos de tecnología	Grupo de Sistemas	31/12/2020	100%
Identificación y evaluación de riesgos de proceso	Matriz de riesgos de procesos	Grupo de Sistemas	31/12/2020	100%


	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

- ✓ Algunas otras actividades presentan retrasos en su ejecución. Hacemos un llamado a los grupos responsables para crear rutas de trabajo efectivas a fin de corregir estos impases. Se evidencia que el cronograma propuesto NO se cumplió según el siguiente cuadro:

ACTIVIDAD	PRODUCTO/ META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	Avance
Definir de la información calificada en el RAEI como publicable cual es de interés de la ciudadanía para convertirse en dato abierto	Listado de información publicable que será convertida en dato abierto.	Vicedefensoría	30/04/2020	50%
Convertir en dato abierto el listado de información clasificada como susceptible	Publicar en www.datos.gov.co	Grupo de Sistemas	15/05/2020	10%
Publicación de APP desarrollada	APP publicada en el portal institucional y en la tienda Android	Grupo de Sistemas Oficina de Comunicaciones	30/04/2020	70%
Proyectar informe de avance de la implementación de los proyectos priorizados en el PETIC	Informe de avance presentado al Comité SIGI	Grupo de Sistemas	31/07/2020	0%
Diagnóstico estado actual implementación SGSI	Documento con la relación de objetivos con miras a implementar el SGSI	Grupo de Sistemas	15/02/2020	40%
Definición de procedimientos	Procedimientos Definidos	Grupo de Sistemas	31/07/2020	10%
Establecimiento de controles en los procedimientos	Documento de controles	Grupo de Sistemas	15/08/2020	0%

5. Recomendaciones

- ✓ La OCI recomienda tener en cuenta las retroalimentaciones anteriores respecto a temas que son reiterativos en las visitas e informes.
- ✓ Recomendamos explorar formas de concertación y seguimiento para las actividades con mayores dificultades en su desarrollo.
- ✓ Es preciso que las áreas cuya información es requerida por la OCI contesten a dichos requerimientos durante los tiempos establecidos para ello según todos los procedimientos. Por favor, recordemos que la omisión en dicho deber impide la adecuada labor de esta oficina, circunstancia que repercute negativamente en la

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

entidad, ya que la intención de recabar dicha información es poner sobre aviso acerca de las falencias y puntos por trabajar en cada caso.

- ✓ Es posible que sea necesario evaluar nuevamente la estrategia de implementación para la política “Gobierno Digital” en la Defensoría del Pueblo. Es de tener en cuenta que la estrategia anteriormente planteada no contemplaba una contingencia como la actual, respecto a las circunstancias especiales dadas por la pandemia causada por el COVID19.
- ✓ Reiteramos la recomendación para todos los servidores de la Defensoría del Pueblo, de familiarizarse con la guía del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC. Se sugiere a los responsables de grupo y niveles Directivos remitir el link de consulta con requerimiento de lectura y de ser posible, socialización por los medios tecnológicos a nuestro alcance.
- ✓ Se recomienda tener en cuenta las próximas actividades a vencerse en el siguiente cuadro:

ACTIVIDAD	PRODUCTO/ META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	Avance
Estandarizar la información que compartan las entidades del convenio para consumir, procesar y gestionar la información en el aplicativo VISION WEB PLUS	Aplicativo actualizado en producción	Grupo de Sistemas	20/12/2020	0%
Generación de tableros de control para el seguimiento de indicadores para la toma de decisiones	Dashboard de analítica mediante la plataforma de analítica	Oficina de Sistema - BID	15/12/2020	70%
Definición del nuevo modelo de Gestión.	Proyecto para la definición del modelo de Gestión y su alineación con la Arquitectura de Referencia	Oficina de Sistema - BID	15/12/2020	70%
Desarrollo de la Arquitectura de Referencia Digital para servicios misionales	Implementación de la arquitectura de referencia para servicios misionales	Oficina de Sistema - BID	15/12/2020	40%
Configuración de redes y dispositivos IPV6 en regionales	Informe de dispositivos configurados en las regionales	Grupo de Sistemas	31/12/2020	50%
Configuración de redes y dispositivos IPV6 en Datacenter	Informe de dispositivos configurados en Datacenter			50%

Proyectó: Ingeniero, Ciser Jose Codina Bequis, Profesional Especializado, Oficina de Control Interno.

Revisó: Ingeniero, Alberto José Valcárcel Zárate, jefe de la Oficina de Control Interno (FA).